
IBM Enterprise Content Management Solutions

Content Analytics



Bemutakozás SPSS Hungary

ÔA **világ vezető statisztikai és adatbányászati technológiáit gyorsan** kínáló eszkörendszer
2009 óta IBM SPSS

ÔA magyar piacon is vezető szerep, bevezetés,
tanácsadás, oktatás

ÔVezető szöveganalitikai megoldások **magyar nyelvi eszköztárral is** .

Ô**Több sikeres magyar referencia.**

Ô**Kombinált, eszkörendszer**, a szöveganalitika
kiegészül széles adatelemzési repertoárral a
klasszikus statisztikától a mesterséges
intelligencia eljárásokig



Szabadítsuk fel az **értéket** a tartalomtól

Mire használják jelenleg ügyfeleink a Content Analytics terméket?

Megérteni az ügyfelek kérdését **mielőtt kérdezik.**



Felderíteni **visszaéléseket** mielőtt a kérelem kifizetésre kerülne.



Dinamikusan **hozzárendelni** az erőforrásokat az legfontosabb területekhez.



Életeket menteni azzal hogy gyorsan azonosítjuk a biztonsági problémákat.



Ön kihasználja a rejtett értékeket a tárolt strukturálatlan tartalmakból?

Ez a helyzet Önöknél is?

Az információ visszakereshetősége és megértése szegényes ...

Ô Nem találjuk a megfelelő tartalmat, amikor szükséges lenne; döntések gyakran rossz információkon alapulnak ... a keresünk és reménykedünk modell nem működik.

Ô A tartásunk meg mindent modell nem működik többé; ez nem csak humán erőforrás kérdése ... de fölösleges adatok tárolása a költségeket és a kockázatokat is növeli.

Az üzleti döntések nem veszik alapul a szöveges információkat ...

🔍 Az üzleti intelligencia és adattárház rendszerek az adatbázisokra épülnek csak; nincs rálátás a teljes adatmennyiség 80%-ra, ami pedig szükséges lenne a döntéshozatalhoz.

Ô A jelenlegi szöveg-analízis rendszerek túl komplexek, modell építést követelnek, ami hónapokig is eltart; és nincs meg a képesség arra, hogy megfeleljenek a változó feltételekhez.

Nem csak keresgélünk...

A keresés csak egy kéziszám...

- Bár nagy segítség egy összetett kereső, csak akkor jó, ha legalább körülbelül tudjuk mit keresünk.
- ☐ Nagyon nagy, és alapvetően ismeretlen tartalmú rendszerekben, a találatok száma is nagy lehet

Az igazi értékteremtés a tartalom értelmezésében rejlik

- ☐ Olyan rendszerek kellene, amelyek tetszőleges méretű és komplexitású szöveganyagot is értelmeznek egységes szempontrendszer szerint
- ☐ Ugyanakkor a következtetések automatikusak, és könnyen értelmezhetők

A tradicionális megközelítések **konvergálnak**

Többre van szükség mint kulcsszavas keresés

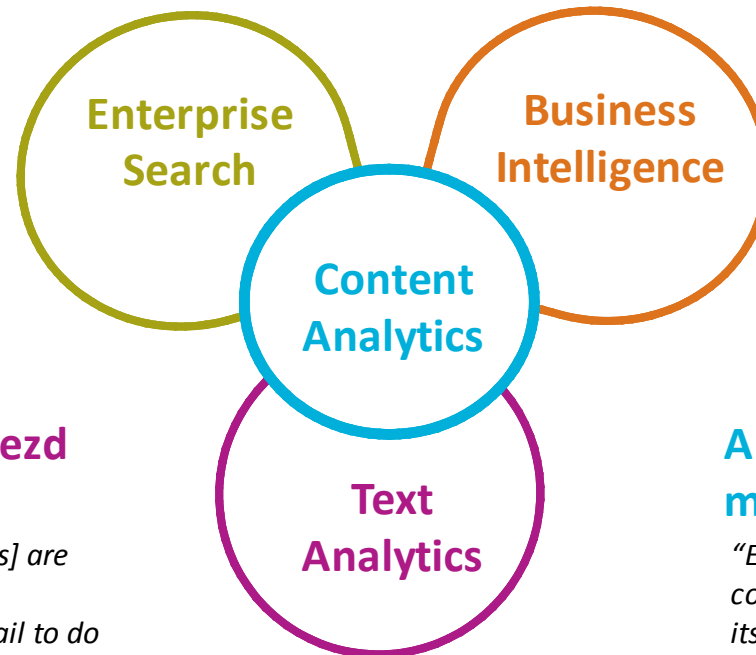
“Making unstructured data searchable is now a presumed primary interface for applications of all kinds, as well as for intranets and content repositories.”

– Whit Andrews, Rita Knox Gartner

Üzletileg kritikussá kezd válni

“Early adopters of [text analytics] are already gaining a competitive advantage. Organizations that fail to do so will be at risk.”

– Sue Feldman IDC



A struktúrátlan adatok analízise nem opcionális többé

“For many business process professionals, access to structured data, even when supported by BI or predictive analytics, lacks sufficient context for customer service, finance, and other areas where communications with customers involves many channels”

– Craig Le Clair Forrester

A content analytics felé mutatnak ez eredők

“Every enterprise should understand how content analytics can produce answers to its critical questions; understanding this now will make it possible to exploit these tools as their availability proliferates.”

– Rita Knox Gartner

Jobb: munkára fogni a tartalmakat

Feltárni új területeket

Üzleti kihívás

Hogy lehet kiszűrni abból a több milliárd különféle rendőrségi jegyzkönyvből az információt, amely segítene a bűnügyek gyorsabb felderítésében..

What's Smart?

Az IBM Content Analytics terméke megvalósított egy adattárházat, mely egyesítette a struktúrált és struktúrátlan adatokat.

Elért üzleti előnyök

Az információt a nyomozók percekben belül megkapják, nem pedig napok, hetek múlva. A rejtve marad összefüggések szintén feltárássra kerülnek.

Megtalálni amit keresünk

Üzleti kihívás

Összekapcsolni 13,000 tudóst és mérnököt sok millió dokumentummal, hogy támogassa a technikai fejlesztést.

What's Smart?

Kevesebb mint 4 hónap alatt kiépítésre került egy külső és egy belső portál, mely szöveg analízissel segíti a felhasználóit.

Elért üzleti előnyök

Tudósok és mérnökök a portálon keresztül a számokra releváns kutatási eredményeket könnyedén elérik.

Nyers információból gyors következtetések

Fedezzen fel új üzleti lehetőségeket ez egyedi vizualizációs technikával

Kinyerni és aggregálni többféle forrásból

... hatalmas és sokféle **szöveg** alapú táruk feldolgozása.

Analizálni, rendezni és vizualizálni

... vállalati **tartalom** (és adat) felhasználása, hogy felismerjük a különböző trendeket, mintákat és korrelációkat.

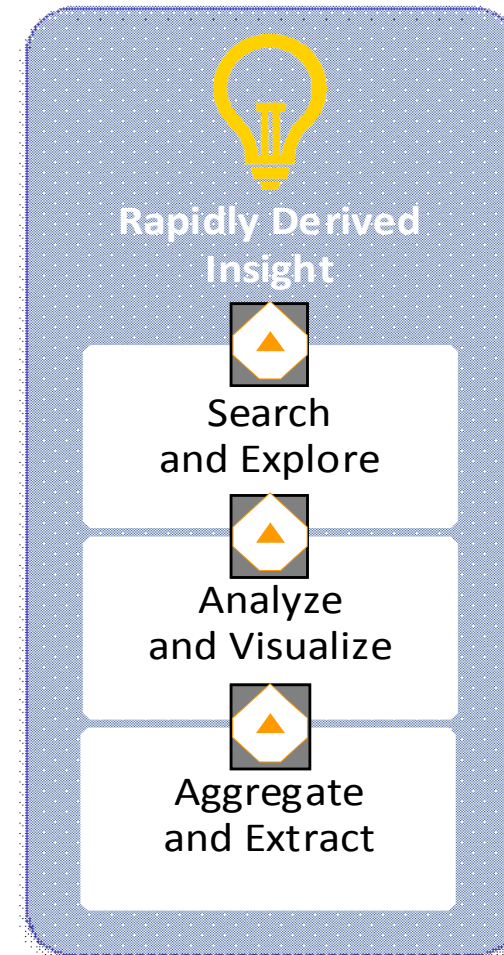
Feltárni az összefüggéseket

... megvizsgálni a gyanús **összefüggéseket** anélkül, hogy külön modellt építettünk volna a területre.



IBM Content Analytics a gyors következtetéseket szolgáltató platform

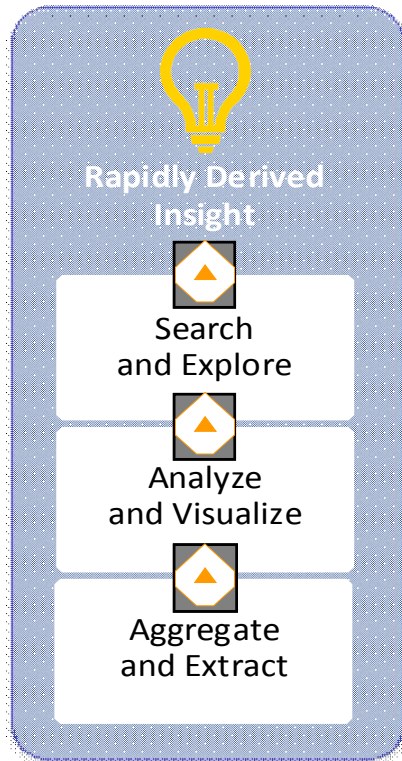
- **Emberi erőforrással feldolgozhatatlan mennyiségű** adatot képes kezelni.
- A **nyers információt gyorsan** következtetésekké alakítja modellek felépítése vagy összetett rendszerek használata nélkül.
- ☐ A következtetéseket **órák** vagy **napok** alatt képes szolgáltatni ... nem hetek vagy hónapok alatt.
- ☐ **Könnyen használható** mindenki számára a tartalom **keresésére** és **feltárására**.
- ☐ **Rugalmas** és **bővíthető** a mélyebb összefüggések feltárására.



External and Internal Content (and Data) Sources including Social Media and More

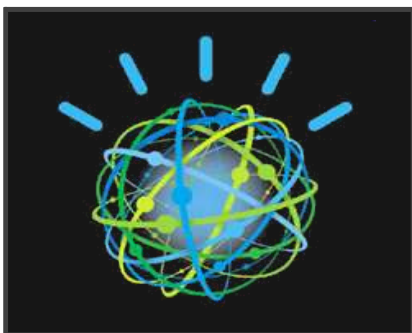
A gyors következtetések erejének kihasználása

IBM Content Analytics



- A fontos vállalati tartalom gyors és biztonságos megtalálása
 - OmniFind Enterprise Edition
- ▣ A vállalati tartalom osztályozása: a lényegtelen tartalom mellőzése, a lényeges előtérbe helyezése
- ▣ A gyors következtetések egyéni ipari és felhasználói igények szerinti megvalósítása
 - IBM LanguageWare Tooling (tartalmazza)
 - IBM Classification Module (opcionális)
 - IBM Text Analytics Group (szolgáltatások)
- ▣ Más rendszerekkel és megoldásokkal történő integráción keresztül
 - IBM ECM and ACM solutions
 - IBM Cognos and SPSS Analytics Systems
 - IBM InfoSphere and Netezza Data Warehouse Systems

Jobb: áttörés a tartalom elemzésben



*“ ... információ kereső eszköz,
ami képes a kérdéseink
megértésére, így biztosítva, hogy
megkapjuk amit akarunk,
természetes párbeszéd
formájában közölt tartalom
formájában.”*

*Dr. David Ferrucci
Principal Investigator
Watson project*

IBM Watson (Jeopardy)

Üzleti kihívás

Előrelépés a Question Answer (QA) rendszerek terén, lehetőséget adva több iparágban is használható alkalmazások számára az áttörésre.

Miért jobb?

Az **IBM Content Analytics (LanguageWare)** használata más technológiákkal együtt hatalmas mennyiségű strukturálatlan tartalom olvasására, elemzésére, megértésére. Többféle algoritmus párhuzamos futtatása a lehetséges válaszok megbízhatósági szintjeinek összehasonlításával. A válaszokkal együtt a megbízhatósági szintek megadása.

Jobb üzleti működés

Iparági megjelenés hamarosan! Számtalan alkalmazás értékét növeli meg az egészségügytől kezdve az ügyfélszolgálatokon át a kormányzati hírszerzésig, és ezeken túl.

Iparág: széles körben

Érték: üzleti döntések javítása

Megoldás: content analytics



Az IBM Content Analytics értéket teremt ...



Egészségügyi Elemzések

- **Elemzés tárgya:** Elektonikus klinikai dokumentumok, kórházi jelentések
- **Cél:** Klinikai elemzés; kezelési eljárások optimalizálása
- **Előnyök:** Krónikus betegségek jobb kezelése; optimális gyógyszerelés; betegek javított kezelése



Bűnügyi Elemzések

- **Elemzés tárgya:** Periratok, rendőrségi dokumentumok, 911 hívások...
- **Cél:** Bűnügyek gyors megoldása & trend analízis
- **Előnyök:** Biztonságosabb közösségek & erők bevetésének optimalizálása



Autóipari minőség

- **Elemzés tárgya:** Műszaki iratok, híváslisták, online média
- **Cél:** Garancia elemzés, Minőségbiztosítás
- **Előnyök:** Garanciális költségek visszaszorítása, ügyfél elégedettség növelése, marketing kampányok



Ügyfélszolgálat

- **Elemzés tárgya :** Híváslisták, email-ek, online média
- **Cél :** Vásárlói szokások, Panaszok előrejelzése
- **Előnyök :** Ügyfél elégedettség növelése és megtartása, marketing kampányok, új bevételi források keresése



Biztosítási csalások

- **Elemzés tárgya :** Kárbejelentések
- **Cél :** Csalások, csalási módszerek kiderítése
- **Előnyök :** Veszteségek csökkentése, gyorsabb észlelés, hatékonyabb kár-ügyintézés



Marketing célú Közösségi média

- **Elemzés tárgya :** Ügyfélszolgálati feljegyzések, SharePoint, különféle tartalomtárak
- **Cél :** panaszok előrejelzése, termék/márka minőség
- **Előnyök :** Ügyfél elégedettség növelése , marketing kampányok, új bevételi források keresése, termék/márka minőség



Japan Business Services Provider

Jobb: rejtett információk **felfedése**

“Insight into customer interaction logs is an information gold mine for us.”

— General Manager
Japan Business



Iparág: computer services

Érték: Ügyfélszolgálat javítása

Megoldás: content analytics

Üzleti kihívás

A Japán üzleti szolgáltató ügyfélszolgálati központokat üzemeltet, szüksége van a nagy tömegű tartalom kiértékelésére a kiszolgálás javításához.

Miért jobb?

Az IBM Content Analytics került alkalmazásra a természetes nyelv megértésére és feldolgozására. A megoldás a logokat, telefonhívásokat, a Web-et elemzi ki, azonosítva a kulcsszavakat.

Jobb üzleti működés

Az ügyfélszolgálati képzettsége javult, 92%-kal csökkent a hívások eskalálása, 88%-kal növekedett a feldolgozás mennyisége. Végül a hívások száma 88%-kal csökkent emiatt.

NTT DOCOMO

Jobb: ügyfél panaszok kezelése

“Könnyen azonosíthatjuk az ügyfél hangulatának változásait, így jobb kiszolgálást tudunk nyújtani.”

— Makoto Ichise, Manager of Information System Department Group, NTT DOCOMO



Iparág: telekommunikáció

Érték: ügyfélszolgálat javítása

Megoldás: content analytics

Üzleti kihívás

Felhasználó-központú stratégia kialakítása jobb termékek és szolgáltatások létrehozására a felhasználó tényleges hangulatának figyelembe vételével (VoC).

Miért jobb?

Feldolgoznak minden az ügyféllel kapcsolatos feljegyzést, levelet, adatokat és értékelik a szolgáltató-váltás valószínűségét. Az IBM Content Analytics meghatározza azon ügyfeleket, melyek hajlamosak lehetnek a váltásra. Egy figyelmeztető rendszer automatikus üzenetet küld az erre dedikált csoportnak, akik proaktívan megteszik a szükséges és lehetséges lépéseket, hogy ez ne történjen meg.

Jobb üzleti működés

Kevesebb elvándorlás, többszolgáltatások értékesítése a lojális ügyfeleknek.

US Army and IBM Pilot Program

Jobb: dokumentumok intelligens osztályozása

“Kritikus a tartalom következetes, megbízható és automatizált konfigurálása.”



Iparág : kormányzat

Érték: gyorsaság, osztályozás pontossága

Megoldás: content analytics

Üzleti kihívás

Emilek milliúi haladnak át évente a hadsereg levelezésén. Az osztályozás sebességének és pontosságának növelésére volt szükség a megőrzésre vonatkozó előírások betartásához.

Miért jobb?

A hadsereg a kézi, pontatlan osztályozás automatizálására törekszik. A pilot rendszerben a hadsereg az IBM Classification Module szövegkörnyezetet megértő osztályozásával megszüntette a következetlenséget, ilyen módon kiváltva a munkaigényes osztályozási tevékenységet.

Jobb üzleti működés

Megnöveli a pontosan osztályozott emilek láthatóságát, hozzáférhetőségét.. Több információt ad a levelek megőrzésére és a tartalmak felderítésére. Tárhely csökkentése.

Biztonság

„Öt percen belül találtunk egy összefüggést amely a nyomozás korábbi három hónapja során hiányzott!”

/Jochen van der Wal/ Dutch National Police Agency

Aegon Magyarország Zrt.

Ügyfélszolgálati hanganyagok intelligens feldolgozása

“Szinte hihetetlen..., az ember örül mikor a hétköznapi rutin után ilyen inspiráló dolgokat lát.”



Iparág : pénzügy

Érték: az „ügyfél hangja”

Megoldás: komplex rendszer beágyazott szöveganalitikával

Üzleti kihívás

Napi 2500 esetben keresik az ügyfelek az Aegont. Az „ügyfél hangjában” rejlő elképesztő mennyiségű információ azonban a cég számára szinte ismeretlen, hiszen a beszélgetés két ember között zajlik.

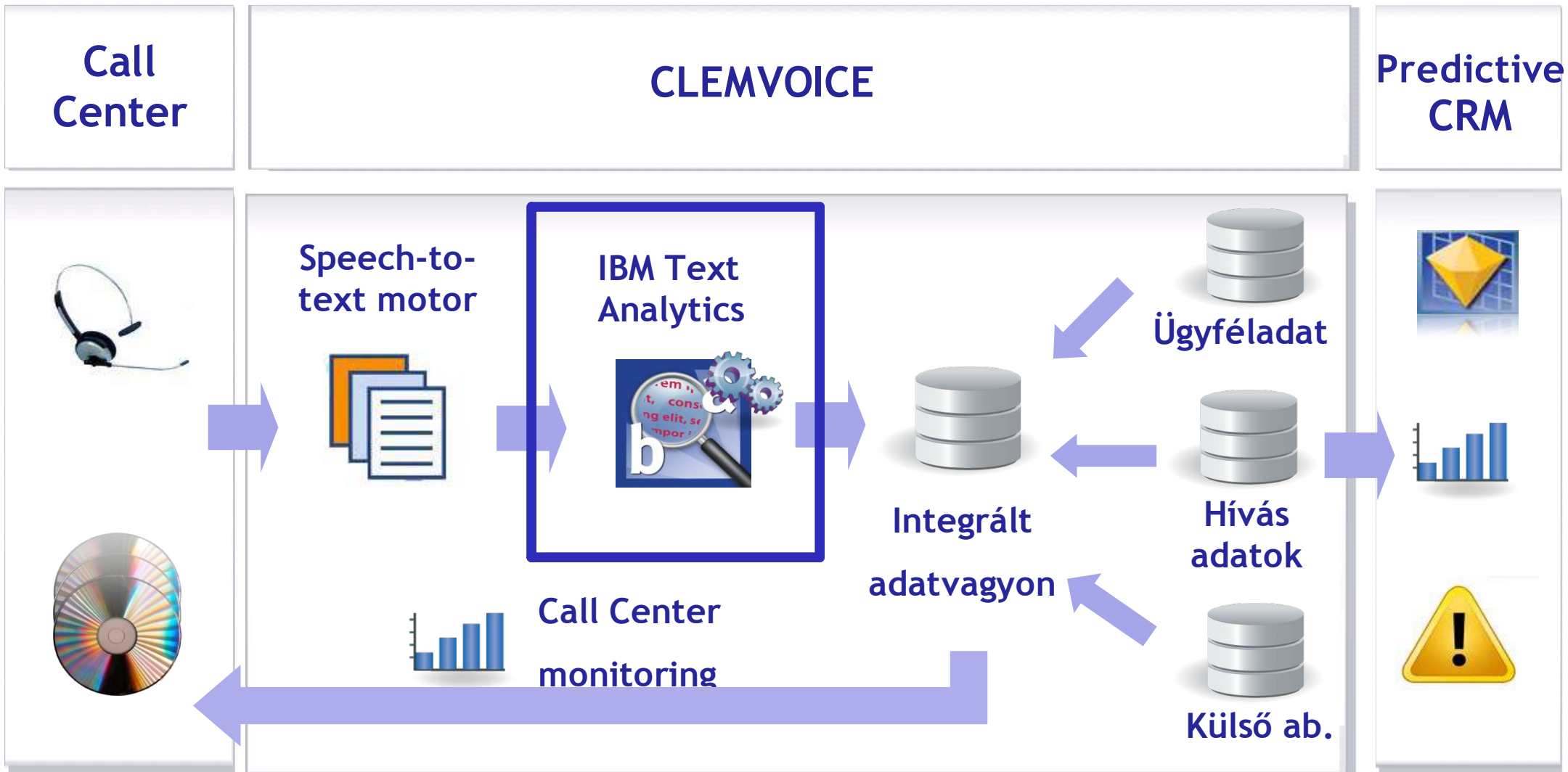
Miért jobb?

A beszélgetések feldolgozásával azonosítható a beszélgetések tematikája, a szóhasználat, direkt kép nyerhető az egyedi ügyféligenykről, mérhető a beszélgetések hangvétele, a protokolltartás. Sokkal pontosabb elvándorlás modellek készíthetők, és gyors egyedi ajánlat is adható.

Jobb üzleti működés

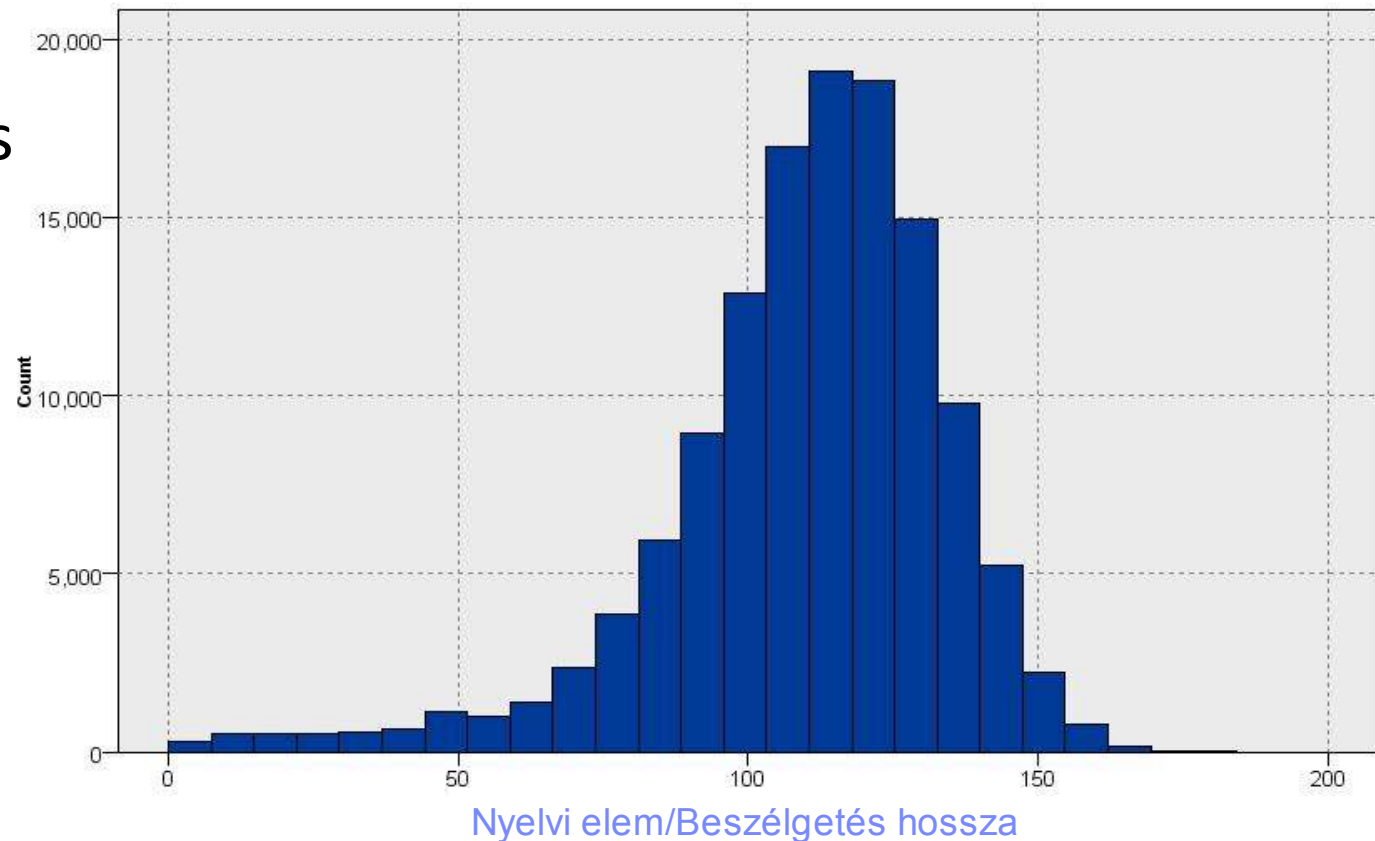
Sokkal jobban mérhető, és fejleszthető operátor teljesítmény, pontosabb ügyfélkép, támogatható a telesales, marketingkampányok,

Ügyfélszolgálati hanganyagok intelligens feldolgozása

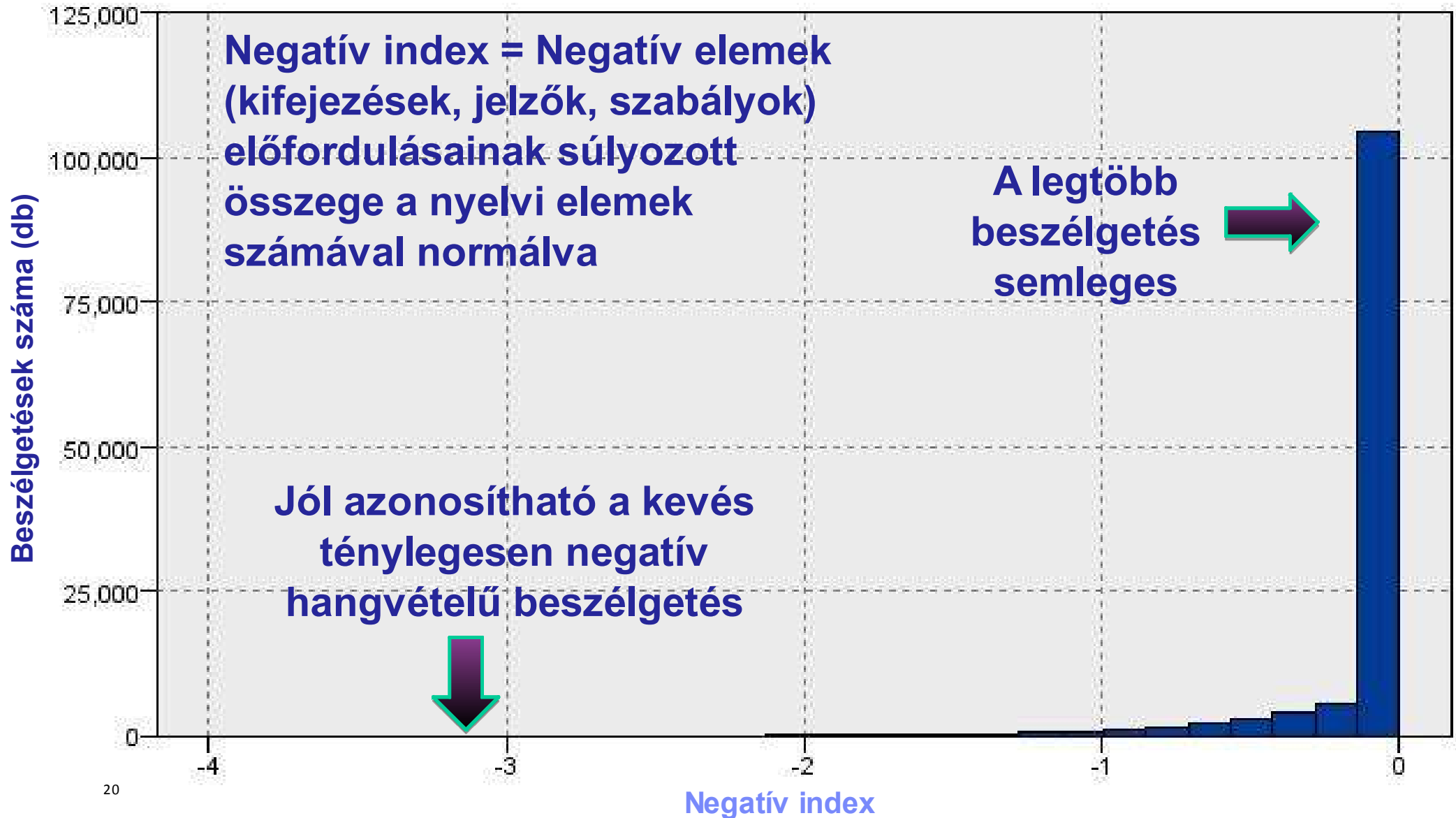


Eredmények

- 132 000 db bejövő hívás 50 nap alatt
- ~ 10 400 óra beszélgetési idő (átlag 5,1 perc/besz)
- Valós időn belüli párhuzamos feldolgozás
- Üzemszerű működés
- Automatikus analitika



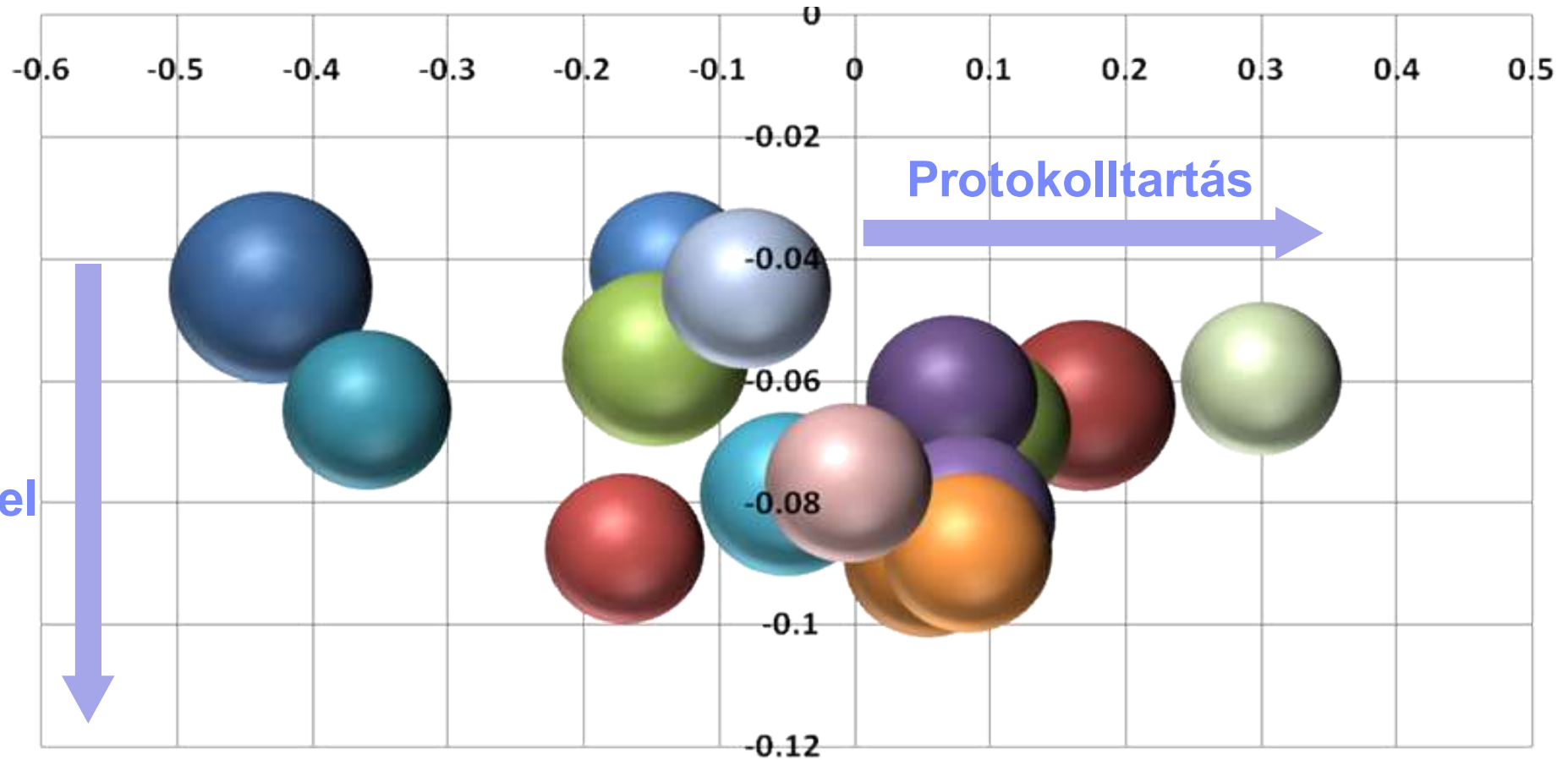
Beszélgetések hangvételének értékelése



Operátor teljesítmény monitorozása

Automatikus teljesítmény kontroll

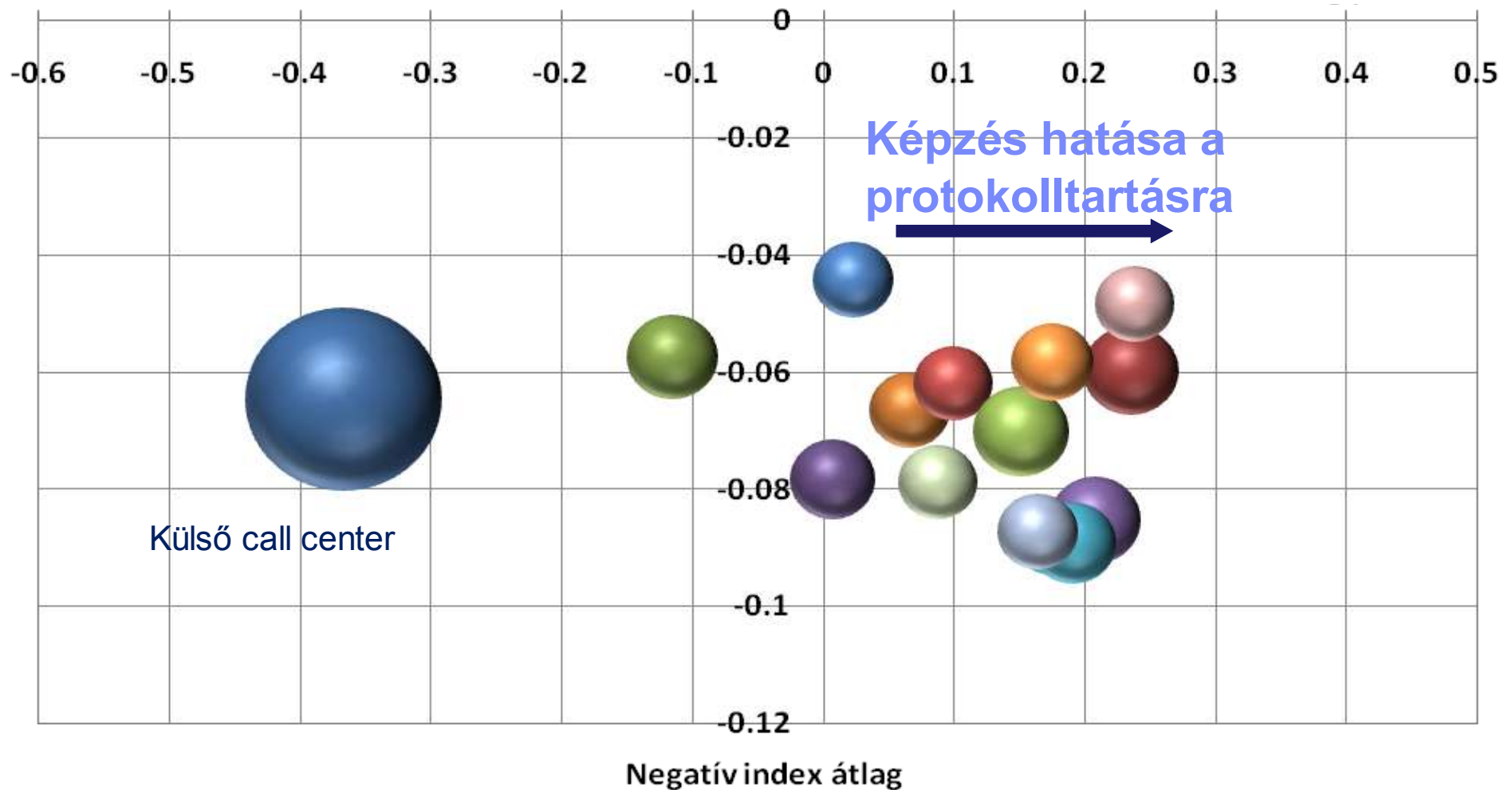
Hangvétel



Negatív index átlag

- | | | | |
|-------------|-------------|--------------|--------------|
| ● Külső | ● Operátor4 | ● Operátor8 | ● Operátor12 |
| ● Operátor1 | ● Operátor5 | ● Operátor9 | ● Operátor13 |
| ● Operátor2 | ● Operátor6 | ● Operátor10 | ● Operátor14 |
| ● Operátor3 | ● Operátor7 | ● Operátor11 | |

Operátor teljesítmény monitorozása



Tovább lépés

- Telesales támogatás
- Operátor teljesítmény támogatás
- Kampány támogatás
- PR, katasztrófa, kríziskommunikáció támogatás

Text Analytics Group

Értékteremtés felgyorsítása

- ☐ A szöveganalitikai eszközök komplett megoldásokba ágyazódnak, így széles területen hozzáférhetővé válnak

ÔPéldák iparági megoldásokra:

Medical Records Text Analysis (MRTA)

- Egészségügyi szolgáltatók számára készült megoldás
- Egészségügyi dokumentáció elemzése a jobb betegkiszolgálásért, hatékonyabb tervezésért, a vizsgálatok gyorsításáért ...



Hírszerzési Csomag

- Megoldás a rendőrség, biztonsági szolgálatok, hírszerzés, ügynökségek számára
- Az IBM Content Analytics és megfelelő szolgáltatások kombinációja a rejtett információk, összefüggések gyorsabb, mélyebb feltárására



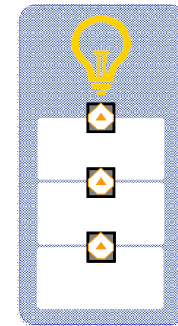
Szabadítsuk fel a tartalomba rejtett információt

Üzleti információ gyors **kinyerése** : ezáltal növelve a termékek minőségét és a felhasználók kiszolgálását, csalások felderítését, döntéshozatal optimalizálását ...

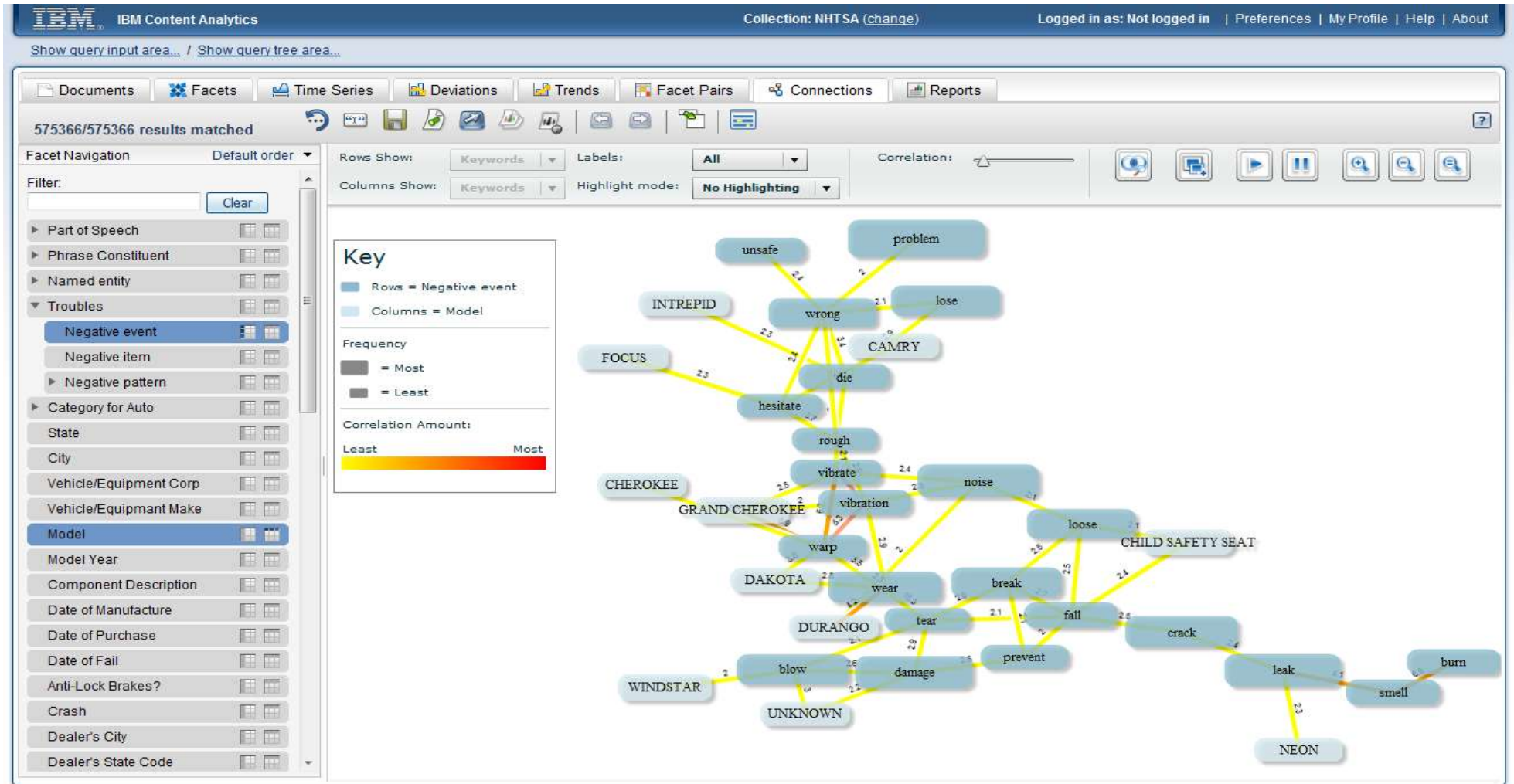


IBM Content Analytics

- Ô Áttörés: számos területen robosztus megoldások
- Ô Finom analitikát végezhetünk, majd komplex automatizált rendszerbe ágyazhatjuk
- Ô Gyorsan implementálható eszköztár
- Ô Más eszközökkel és megoldásokkal tovább integrálható



Connections View links highly correlated terms to one another





Thank
You

További információ:

Körmendi György

E-mail: gykormendi@spss.hu

Tel.: +36 (30) 400 1854